

苏州市相城区人民政府办公室文件

相政办〔2016〕49号

关于印发相城区医患纠纷调解体制机制创新 试点工作的实施意见的通知

各镇（街道）人民政府（办事处），开发区、高铁新城、度假区管委会，区生态园区管委会，区政府各办、局，各直属事业单位（公司），各垂直管理部门：

《相城区医患纠纷调解体制机制创新试点工作的实施意见》已经区政府第35次常务会议审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

苏州市相城区人民政府办公室

2016年5月9日

（此件公开发布）

相城区医患纠纷调解体制机制创新 试点工作的实施意见

为贯彻落实省、市医疗卫生体制改革部署要求，构建和谐医患关系，根据《省政府关于苏州市相城区医患纠纷调解体制机制创新试点工作方案的批复》（苏政复〔2016〕18号）精神，结合相城区实际，现就我区推进医患纠纷调解体制机制创新试点工作提出如下意见：

一、工作目标

认真贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，在现有工作基础上进一步创新体制、完善机制、提升能力，形成以人民调解为平台，司法、卫计、公安、法院等部门切实履职，社会广泛参与的工作格局。实行综合施策，注重源头预防，减少纠纷发生，探索建立便捷、公正、高效的医患纠纷第三方调解机制，充分发挥人民调解在医患纠纷化解中的优势作用，公平、专业、规范调处医患纠纷。

二、主要内容

（一）创新调解体制

1、组建服务平台。区社会矛盾纠纷调处服务中心增挂“区医患纠纷调解中心”牌子，为区司法局所属公益一类事业单位，纳入区财政预算管理，建立区医患纠纷人民调解委员会，受理本辖区范围内各级各类医疗机构发生的医患纠纷，为调解医患纠纷提供沟通协调和服务保障。各医疗机构设立患方接待场所，接受

患方咨询和投诉；二级医院均设立医患沟通中心，负责协商解决医患纠纷。

2、建立调解员队伍。区社会矛盾纠纷调处服务中心（区医患纠纷调解中心）在编人员既是中心工作人员，又是医患纠纷专职调解员。另外由区医患纠纷人民调解委员会聘任2-3名具有相关业务或调解经验的专职调解员。区各医疗机构配备专（兼）职工作人员，负责本机构医患纠纷初步调解及与区医患纠纷调解中心的联络工作。

3、实行“一站式”调解服务。调解工作一般根据调解金额，分别在各医疗机构、二级以上医院医患沟通中心和区医患纠纷调解中心进行；根据需要也可在便利当事人的场所进行。调解受理后，承诺工作时限内办结调解。调解中涉及调解委员会、承保公司、相关派出所及法庭服务事项的，由相关服务机构根据调解主持人安排，按程序到调解场所提供医患纠纷的调查、调解、理赔等“一站式”服务。

4、建立专家咨询库。区司法局和卫计局共同组建由法学、医学等方面专家组成的医患纠纷调解咨询专家库，作为医患纠纷调解“智囊团”，为调解工作提供专业技术支持和咨询服务。

（二）完善调解机制

1、建立医患纠纷源头预防机制。一是建立预警监测网络。区医患纠纷调解中心与各医疗机构分别每月、每周对医患纠纷和不稳定因素进行排查，做到早发现、早处置、早化解。各地依托社会矛盾纠纷大调解机制，完善健全医疗纠纷专业性调解组织，

对本辖区发生的医患纠纷先期介入调解，把矛盾化解在基层，化解在萌芽状态。区医患纠纷调解中心每月统计医患纠纷发案情况，分析纠纷类型、特点，分类统计，并做好各项预案工作，向医疗机构发放医患纠纷预防建议函，帮助医疗机构杜绝隐患、防范风险。

二是健全医患沟通机制。医疗机构要加强医务人员沟通技巧培训，增加医患沟通渠道；注重对患者的人文关怀，充分尊重和维护患者的知情权、选择权，体恤患者的痛苦，同情患者的困难；加强经常性的沟通，提高患者对疾病诊疗全过程及其风险性的认识，减少医患之间由于信息不对称而产生的矛盾和纠纷。各级医患纠纷调解组织要依据医患矛盾的性质和特点，建立快速反应、先期沟通机制，实现维权和维稳的良性互动。

三是加强宣传引导。各医疗机构和各级医患纠纷调解组织要主动开展正面宣传，积极争取新闻媒体的支持，把握正确的舆论导向。大力宣传医患纠纷人民调解工作的特点、优势、方法、程序以及调解协议的效力，发生医患纠纷时，引导当事人尽可能地通过调解的方式解决纠纷。区卫计局对社会关注的医患纠纷事件，要及时发布权威信息，正确引导舆论，防止不良炒作。

2、建立医患纠纷处置联动机制。一是多元共治。区综治、司法、卫计、公安、法院、财政、人社、信访、承保公司等区医患纠纷人民调解委员会单位和纠纷发案所在地司法所或镇级矛盾纠纷调处中心应积极配合区医患纠纷调解中心建立联动联调工作机制，整合资源、交换信息，提高调解工作效率。对复杂、疑难的医患纠纷，区卫计局、司法局和纠纷发案所在地政府（办事处、

管委会)要及时沟通,共同召开调解委员会会议或专家咨询会议,共同研究解决调解办法。二是分级协作。争议要求赔偿金额2万元以下的医患纠纷,争议双方可自行协议处理;索赔金额在2万元以下的,如患者主动向中心提出调解申请的,也可通过区医患纠纷调解中心调解处理;争议要求赔偿金额2万元(含)以上的纠纷,院方不得自行协商处理,均进入中心处理。区卫计局应督促医院优先通过人民调解渠道化解医患纠纷,财政、审计等部门要加强对医患纠纷处理的财务监督。三是调保对接。各有关部门要加强协调督导,积极推进区医患纠纷人民调解委员会与保险公司沟通、协作,建立信息共享,互动合作的工作机制,形成医患纠纷人民调解和保险理赔相互结合、良性互动的良好局面。进一步健全完善全区医务人员的医疗意外险、医疗机构的医疗责任险共同投保,全区各级医疗机构投保险种统一、保额统一、赔付标准统一的“三统一”调保对接机制。对遇有医患纠纷发生,承保公司应早期介入、掌握情况、及时赔付,切实做到医患纠纷“案结事了”。

三、组织保障

(一)提高认识,加强领导。各地和各有关部门要站在构建和谐社会的角度,从维护人民群众的根本利益出发,深刻认识创新医患纠纷体制机制的重要意义,以构建和谐医患关系、优化医疗执业环境为目标,切实把医患纠纷体制机制创新试点工作摆上重要议事日程,加强领导,周密安排,积极探索新形势下医患纠纷第三方调解机制和医患关系综合治理模式。区政府成立由区主

要负责同志担任组长、分管领导担任副组长，综治、机构编制、司法、卫计、公安、法院、财政、人社、信访等部门及保险公司为成员单位的区医患纠纷人民调解工作领导小组，负责试点工作的组织、协调、推进。

（二）明确分工，合力推进。各有关部门要按照部门职责和分工，认真安排和做好有关工作。区综治办要把创建平安医院活动纳入综治工作考评检查范畴，加强对创建活动和预防处置医患纠纷机制建设的指导推进，督促检查各项机制建设进展和落实情况。区卫计局要认真履行卫生行业主管部门职责，强化医疗机构管理和医疗服务监管，保障医疗质量和医疗安全，从源头上预防和减少医患纠纷，要主动联系有关部门，积极协调推进各项机制建设。区公安分局要进一步加强加强对医院及周边的治安管理、指导，支持医疗机构加强内部治安保卫工作，牵头建立医患纠纷引发群体性事件应急处置联动机制，切实维护正常医疗秩序。区司法局要切实加强对医患纠纷人民调解工作的指导，会同综治、卫计、财政等部门大力推进医患纠纷第三方调解机制建设，让医患纠纷人民调解工作深入民心、健康发展。

（三）评估成效，加大宣传。年终对试点工作组织进行评估总结，挖掘工作推进过程中的特色亮点，并进一步查找工作中存在的困难和问题，提出切实可行的对策建议，更好地推进我区医患纠纷人民调解工作。同时，要积极宣传客观中立、公平公正的第三方调解优越性，强化患方依法维权意识，明晰依法维权途径，努力营造和谐共处、尊医互信、稳定发展的良好氛围。

抄送：区委办、区人大办、区政协办，区法院、检察院、人武部，区委各部、委、办、局、群团。

苏州市相城区人民政府办公室

2016年5月9日印发
